

DELIBERA n°_179_

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14 / 103619 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 28/03/2019 acquisita con protocollo n. 0136317 del 28/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXXXXXXX, eccepisce nei confronti del gestore Vodafone Italia spa, una risoluzione unilaterale del contratto dell'utenza telefonica XXXXXXXXX. Tale fatto, provocava una cessazione del servizio e la perdita della numerazione. Le richieste avanzate, dall'istante, per quanto subito sono: 1) la regolarizzazione amministrativa con lo storno dei crediti vantati dal gestore; 2) la restituzione di 50,00 euro quale anticipo chiamate a suo tempo corrisposto; 3) l'indennizzo per irregolare cessazione dei servizi sia di fonia che dati, in banda ultra larga; 4) l'indennizzo per la perdita della numerazione a suo tempo posseduta; 5) indennizzo per inesatto riscontro al reclamo, proposto al gestore, in data 29 ottobre 2018.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Vodafone Italia spa, nel corso delle sue memorie difensive, replica a quanto enunciato dall'istante, sostenendo di aver rispettato tutte le procedure e le tempistiche, previste in caso di insolvenza da parte del cliente e, soltanto, in ultima analisi ha provveduto alla disattivazione del servizio. Tra l'altro, l'exkursus difensivo, prosegue evidenziando, come da note allegate, che sia stato proprio l'utente, con sua comunicazione, a chiedere il recesso dal contratto e la disattivazione della numerazione. Nell'evidenziare l'attuale presenza di un debito da parte dell'istante pari a 44,71 euro, il gestore respinge l'accoglimento di tutte le pretese avanzate dallo stesso proponente.

3. Motivazione della decisione

Dalle memorie inoltrate dall'istante, si evince la ricostruzione della vicenda, che porta alla controversia in atto. Secondo quanto descritto, il 21 luglio del 2018, viene emessa, dalla Vodafone una fattura, per servizi regolarmente fruiti, dal cliente. Tale fattura viene recapitata via mail soltanto il 1 agosto e non viene pagata, per la vicinanza della data di scadenza del pagamento, rispetto alla ricezione della stessa fattura. Successivamente, in data 13 e 27 agosto, lo stesso utente, riceve dei messaggi e delle note mail con i quali, il gestore, nel comunicare la limitazione del servizio reso, evidenzia il mancato pagamento sia dell'ultima fattura che si quella in precedenza stornata. In data 1 ottobre 2018, viene disattivata la linea. Seguirà la fattura di chiusura contratto del 13 ottobre, con indicati gli importi addebitati per i costi di disattivazione e per i debiti insoluti. Di contro, le memorie del gestore, fanno riferimento alle condizioni generali del contratto, che, proprio all'art 13, esplicitano la prevista procedura in caso di omissione di pagamento delle fatture, che, nello specifico, a seguito del mancato saldo delle spettanze dovute, indicano in 15 gg la sospensione parziale del servizio, in 45 gg. la sospensione totale della linea ed in 60 gg. la rescissione contrattuale. Altresì, viene evidenziata ed allegata la copia della pec, con la quale, lo stesso cliente, in data 2 luglio, richiede la rescissione contrattuale. Tale fatto, a parere del gestore, è in palese contrasto con quanto affermato dall'istante circa la vicenda narrata e ne fa decadere le richieste inerenti il mancato rispetto degli obblighi contrattuali richiamati, nonché la pretesa risarcitoria relativa alla perdita della numerazione. Dalla valutazione di quanto in precedenza narrato si desume che: 1)l'istante, per sua stessa ammissione, sia stato informato nei termini e nelle modalità convenute circa l'esistenza di un debito pregresso e pertanto era tenuto ad onorarlo in virtù dei servizi ricevuti. La circostanza di avere subito la sospensione della linea e la successiva cessazione del contratto, era da ponderare, al momento della presa visione degli obblighi contrattuali. Nello specifico, la clausola del richiamato art.13,delle condizioni generali di contratto. L'eventuale contestazione di importi fatturati e ritenuti non dovuti, non costituisce, in ogni caso, un motivo per l'istante, per non assolvere i propri obblighi. Altresì, non costituisce giustificazione, dell'omesso pagamento, l'eventuale vicinanza ravvicinata delle scadenze di saldo delle fatture in itinere, in ragione della loro intempestiva ricezione(pur volendo considerare il termine di 10 gg. come tempo breve). Ciò non impediva comunque, all'istante di provvedere al loro pagamento, considerata anche la modesta entità del debito. Al più, poteva essere sollevata una contestazione, ove fossero state evidenziate, successive more, per ritardato pagamento (cosa non avvenuta, in quanto lo stesso pagamento, continuava a non essere effettuato, e ciò nonostante era ben visibile lo storno operato sulla fattura precedente); 2) la richiesta di cessazione contrattuale, inoltrata in data 2 luglio 2018, dall'istante al gestore, per variazione delle condizioni generali di contratto, fa decadere le pretese poste in atto circa le richieste avanzate, per la mancata osservanza

dei vincoli contrattuali, da parte del gestore che, verosimilmente, si è limitato ad assecondare i desiderata del cliente. Evento fortuito è che le date quasi coincidano. Al contempo, è noto, che, se si vuole mantenere una numerazione, prima di cessare un rapporto contrattuale per i servizi telefonici, occorre, necessariamente, migrare verso altro operatore. Se ciò non è accaduto, non si può attribuirne colpa alla Vodafone, quale soggetto ad oggi contrapposto. Ulteriori perplessità suscitano le ragioni esposte dal proponente, in considerazione del fatto che, lo stesso, assuma i contatti con il gestore ed inoltri i relativi reclami, per quanto esposto, solo dopo la rescissione contrattuale, avvenuta ad ottobre 2018. L'aver tralasciato, nel tempo antecedente, di lamentare l'eventuale situazione contabile, a suo dire anomala e che aveva provocato la sospensione dei servizi, di cui era stato informato, accentua le sue dirette responsabilità e non quelle del gestore chiamato in causa. In ultimo, non è accoglibile la richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, relativa alla mancanza o incompleta risposta al reclamo inoltrato al gestore, il 29 ottobre 2018, perchè, lo stesso utente, documenta di aver regolarmente ricevuto riscontro sulla sua mail e dal contenuto si rileva bastevole in riferimento a quanto richiesto. In forza a quanto analizzato, si ritiene che non ricorrano i presupposti di accoglimento di quanto richiesto dal proponente il procedimento.

DELIBERA

L'autorità non accoglie l'istanza formulata da XXXXXXXX nei confronti della società Vodafone Italia spa, per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone
